

## คู่มือสำหรับประชาชน : การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่ให้บริการ : เทศบาลเมืองสวรรคโลก อำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย กระทรวงมหาดไทย

### หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือ ปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ผู้ร้องทุกข์จะต้องร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องทุกข์เจ็บป่วยหรือไม่สามารถ ร้องทุกข์ด้วยตนเองได้ เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องทุกข์จะมอบฉันทะให้ ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ตกอยู่ในสภาวะที่ไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้ และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้ใดร้องทุกข์แทนได้ ให้ ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามี ภริยาหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการร้องทุกข์แทนได้

### ช่องทางการให้บริการ

<b>สถานที่ให้บริการ</b> งานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลเมืองสวรรคโลก/ ติดต่อด้วยต.แอง ณ หน่วยงาน (หมายเหตุ: -)	<b>ระยะเวลาเปิดให้บริการ</b> เปิดให้บริการวัน จันทร์ ถึง วัน ศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 00:00 - 00:00 น. (มีพักเที่ยง)
---	--

### ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ระยะเวลาในการดำเนินการรวม : 7 วัน

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนที่รับผิดชอบ
1)	การตรวจสอบเอกสาร เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน (หมายเหตุ: -)	5 นาที	เทศบาลเมืองสวรรคโลก อำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย
2)	การตรวจสอบเอกสาร เจ้าหน้าที่รวบรวมเอกสาร หลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอผู้มีอำนาจ พิจารณา (หมายเหตุ: -)	5 วัน	เทศบาลเมืองสวรรคโลก อำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย
3)	การพิจารณา ผู้มีอำนาจพิจารณาแก้ไขปัญหาดตามเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแจ้งผลการพิจารณา (หมายเหตุ: -)	2 วัน	เทศบาลเมืองสวรรคโลก อำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย

### รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ

ลำดับ	ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร
1)	บัตรประจำตัวประชาชน ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ -	กรมการปกครอง
2)	เอกสารเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน ฉบับจริง 1 ฉบับ สำเนา 0 ฉบับ หมายเหตุ (ถ้ามี)	กรมการปกครอง

**ค่าธรรมเนียม**

ลำดับ	รายละเอียดค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม (บาท / ร้อยละ)
1)	ไม่เสียค่าธรรมเนียม (หมายเหตุ: -)	ค่าธรรมเนียม 0 บาท

**ช่องทางการร้องเรียน แนะนำบริการ**

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน / แนะนำบริการ
1)	เทศบาลเมืองสวรรคโลก (หมายเหตุ: (169 ถ.หน้าเมือง ต.เมืองสวรรคโลก อ.สวรรคโลก จ.สุโขทัย 64110 โทร.055-641374))
2)	ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (หมายเหตุ: ( เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300 / สายด่วน 1111 / www.1111.go.th / ตู้ ปณ.1111 เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300))

**แบบฟอร์ม ตัวอย่างและคู่มือการกรอก**

ลำดับ	ชื่อแบบฟอร์ม
	ไม่มีแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก

หมายเหตุ

-

**ข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่**

ชื่อกระบวนงาน: การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานกลางเจ้าของกระบวนงาน: เทศบาลเมืองสวรรคโลก อำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เทศบาลเมืองสวรรคโลก อำเภอสวรรคโลก จังหวัดสุโขทัย

ประเภทของงานบริการ: กระบวนงานบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยเดียว

หมวดหมู่ของงานบริการ: อนุญาต/ออกใบอนุญาต/รับรอง

กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง:

1)พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ.2552

2)ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552

ระดับผลกระทบ: บริการทั่วไป

พื้นที่ให้บริการ: ท้องถิ่น

กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา: ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.2552

ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย / ข้อกำหนด ฯลฯ: 7.0

ข้อมูลสถิติของกระบวนงาน:

จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน 0

จำนวนค่าขอที่มากที่สุด 0

จำนวนค่าขอที่น้อยที่สุด 0

ชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชน: [สำเนาคู่มือประชาชน] การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 11/09/2558 15:23